

**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA, KESIAPAN
TEKNOLOGI INFORMASI, DAN PENGALAMAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-FILING***

RAMA ALFIKRI PRATAMA

8335163020



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE INFLUENCE OF USER SATISFACTION, INFORMATION
TECHNOLOGY READINESS, AND EXPERIENCE TO
INTEREST OF E-FILING USER***

RAMA ALFIKRI PRATAMA

8335163020



**Skripsi is Written as Part of Bachelor's Degree in Accounting
Accomplishment in Faculty of Economics State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM S1 ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

ABSTRAK

RAMA ALFIKRI PRATAMA. Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Pengalaman Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*. Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman terhadap minat penggunaan *e-filing*. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman. Sedangkan minat penggunaan *e-filing* digunakan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang bersumber dari kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP wilayah Kabupaten Bekasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah 70 responden wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing*. Pengujian hipotesis menggunakan metode regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Ketiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 58,4%.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kesiapan Teknologi Informasi, Pengalaman, Minat Penggunaan *E-filing*

ABSTRACT

Rama Alfikri Pratama. *The Influence of User Satisfaction, Information Technology Readiness, and Experience to Interest in using E-filing.* Script, Jakarta: Faculty of Economics, State University Of Jakarta, 2020.

This study aims to examine the effect of use satisfaction, information technology readiness, and experience on the interest in using e-filing. The independent variables used in this study are user satisfaction, information technology readiness, and experience. Meanwhile, the behavioral interest in using e-filing is used as the dependent variable. This study uses primary data, namely data using a questionnaire. The sample used in this study is an individual taxpayer who is registered at the KPP Bekasi Regency.

The sampling technique used in this study was purposive sampling technique with a total of 70 individual taxpayers who used e-filing. Hypothesis testing uses multiple linear regression methods using the SPSS program. Based on the results of the analysis of this study, it proves that user satisfaction, information technology readiness, and experience influence the interest in using e-filing. The independent variable used in this study is able to explain the dependent variable by 58,4%.

Keywords: *User Satisfaction, Information Technology Readiness, Experience, Intention in Using E-filing.*

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rama Aifikri Pratama
NIM : 8335163020
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Akuntansi
Alamat email : ramaaifikri98@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Pengaruh Kewasan Pengguna, Kesiapan Teknologi Informasi, dan
Pengalaman Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

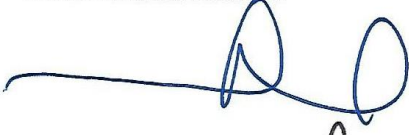




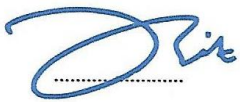
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Desember 2020



(RAMA AIFIKRI PRATAMA)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Etty Gurendrawati, M.Si., Ak NIP. 196803141992032002 (Ketua)		16 November 2020
2	Dr. Mardi, M.Si NIP. 196003011987031001 (Penguji Ahli)		17 November 2020
3	Tri Hesti Utaminingtyas, S.E., M.SA NIP. 197601072001122001 (Sekretaris)		19 November 2020
4	Dr. Indra Pahala, M.Si NIP. 197902082008121001 (Pembimbing 1)		23 November 2020
5	Hafifah Nasution, S.E., M.S.Ak NIP. 198803052015042001 (Pembimbing 2)		23 November 2020
Nama : Rama Alfikri Pratama No. Registrasi : 8335163020 Program Studi : S1 Akuntansi Tanggal Lulus : 23 Oktober 2020			

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Rama Alfikri Pratama

NIM.8335163020

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Don’t go where the road will end. Make your own path and leave a trail”

(Ralph Waldo Emerson)

“Hidup dapat dipahami dengan berpikir ke belakang. Tapi ia juga harus dijalani dengan berpikir ke depan”

(Soren Kiekegaard)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua dan adik saya yang selalu mendoakan, memberi semangat, kasih sayang, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini, sert kepada teman-teman terdekat yang selalu mendukung dan menyemangati saya. Semoga kami semua dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Pengalaman Terhadap Minat Penggunaan E-Filing”** ini. Penelitian ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dapat tersusun dengan baik karena mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, yaitu antara lain:

1. Kedua orang tua serta adik tercinta dan keluarga atas segala doa dan dukungan penuh yang selalu diberikan selama penyusunan proposal penelitian ini.
2. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si., Ak, CA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi FE UNJ.
4. Dr. Indra Pahala, S.E., M.Si., dan Hafifah Nasution, S.E., M.S.Ak., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan serta motivasi selama proses penulisan proposal penelitian ini.

5. Sahabat TKB yang telah memberikan semangat dan dukungan sejak pengajuan judul hingga proposal penelitian ini selesai.
6. S1 Akuntansi D 2016 atas segala kerjasama dan dukungan selama 4 tahun ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal penelitian ini, maka penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk perbaikan penulis di masa yang akan datang.

Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan juga dampak positif bagi masyarakat umum.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kebaruan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori	13
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	13
2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	14
3. Minat Penggunaan <i>E-filing</i>	16
4. Kepuasan Pengguna	19
5. Kesiapan Teknologi Informasi.....	20
6. Pengalaman	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	25
1. Hasil Penelitian Yang Relevan	25
2. Kerangka Teori dan Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Penyusunan Instrumen	37
1. Variabel Dependen.....	38
2. Variabel Independen	38

E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	42
1. Uji Kualitas Data.....	43
2. Analisis Statistik Deskriptif	44
3. Uji Asumsi Klasik	44
4. Analisis Regresi Linier Berganda	46
5. Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Data.....	50
1. Uji Kualitas Data.....	50
2. Analisis Statistik Deskriptif	54
3. Uji Asumsi Klasik	66
4. Analisis Regresi Berganda	71
5. Uji Hipotesis	73
B. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Implikasi	88
C. Keterbatasan Penelitian.....	89
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Relevan	26
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	51
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel IV.3 Jumlah Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	54
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel IV.8 Hasil Statistik Deskriptif.....	58
Tabel IV.9 Distribusi Frekuensi Minat Penggunaan E-filing	59
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna	61
Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Kesiapan Teknologi Informasi	63
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Pengalaman	65
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV.15 Hasil Uji Glesjer	70
Tabel IV.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel IV.17 Hasil Uji t.....	73
Tabel IV.18 Hasil Uji F.....	77
Tabel IV.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel IV.20 Data Pendukung Hasil Penelitian – Hipotesis Pertama	80

Tabel IV.21 Data Pendukung Hasil Penelitian – Hipotesis Kedua..... 83

Tabel IV.22 Data Pendukung Hasil Penelitian – Hipotesis Ketiga..... 85



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar IV.1 Histogram Minat Penggunaan <i>E-filing</i> (Y).....	60
Gambar IV.2 Histogram Kepuasan Pengguna (X1).....	62
Gambar IV.3 Histogram Kesiapan Teknologi Informasi (X2)	64
Gambar IV.4 Histogram Pengalaman (X3).....	66
Gambar IV.5 Grafik Normal P-P <i>Plot</i>	68
Gambar IV.6 Grafik <i>Scatterplot</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Konsultasi Bimbingan	98
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 3. Jawaban Kuesioner Uji Coba.....	104
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	112
Lampiran 6. Jawaban Kuesioner Responden Sesungguhnya	113
Lampiran 7. Identitas Responden.....	117
Lampiran 8. Hasil Pengolahan SPSS	118

